



iv|ai be

Les problèmes psychiques au travail – guide pour les supérieurs

En regardant bien, vous reconnaîtrez les signes.

© 2014 Menschen Chancen.

Le dépistage précoce

Agissez avant d'exploser

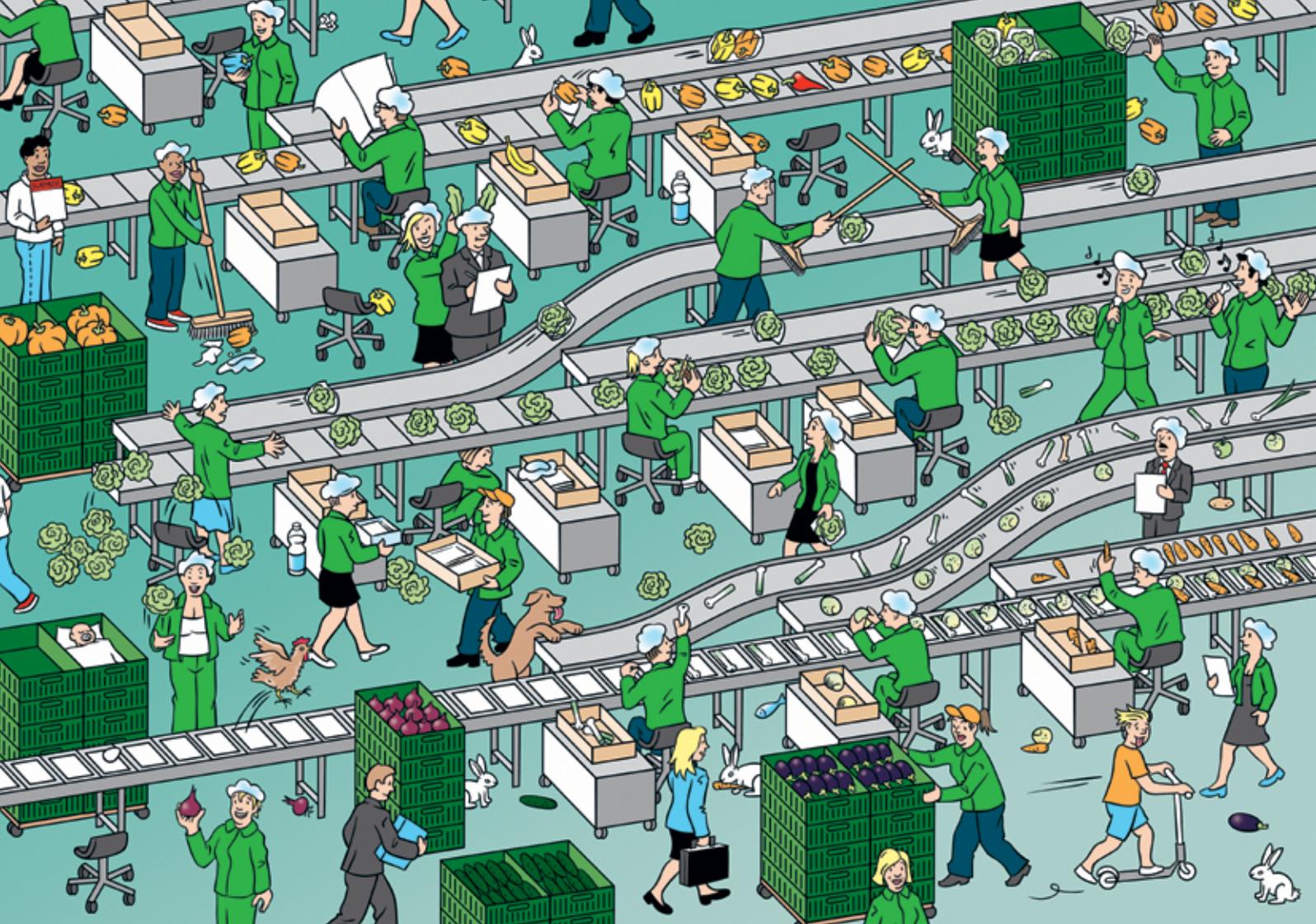
Un collaborateur qui tombe malade en informe son chef. Si besoin, il consulte un médecin. Cela semble logique. Mais dans le cas de maladies psychiques, il en est autrement. Les personnes concernées craignent les conséquences négatives de leur maladie et essaient souvent de la cacher.

Les maladies psychiques modifient la capacité de perception et influencent le comportement. Elles affectent les relations privées et la situation sur le lieu de travail. Il est possible que les performances professionnelles se dégradent ou que les heures supplémentaires s'accumulent. Il n'est pas rare qu'elles provoquent des conflits interpersonnels.

Nous souhaitons encourager les supérieurs à déceler et à gérer les problèmes psychiques des collaborateurs grâce à notre guide éprouvé des 5D. Intégrez le diagnostic précoce dans votre quotidien de dirigeant. Nos 5D vous aideront à reconnaître les évolutions problématiques chez vos collaborateurs et à chercher une solution. Dresser l'oreille, définir, dialoguer, diriger, dynamiser.

Notre plus pour vous: si notre guide ne répond pas à toutes vos questions, vous pouvez nous appeler. Nous vous aidons gratuitement, de manière simple.

Office AI Canton de Berne



Dresser l'oreille

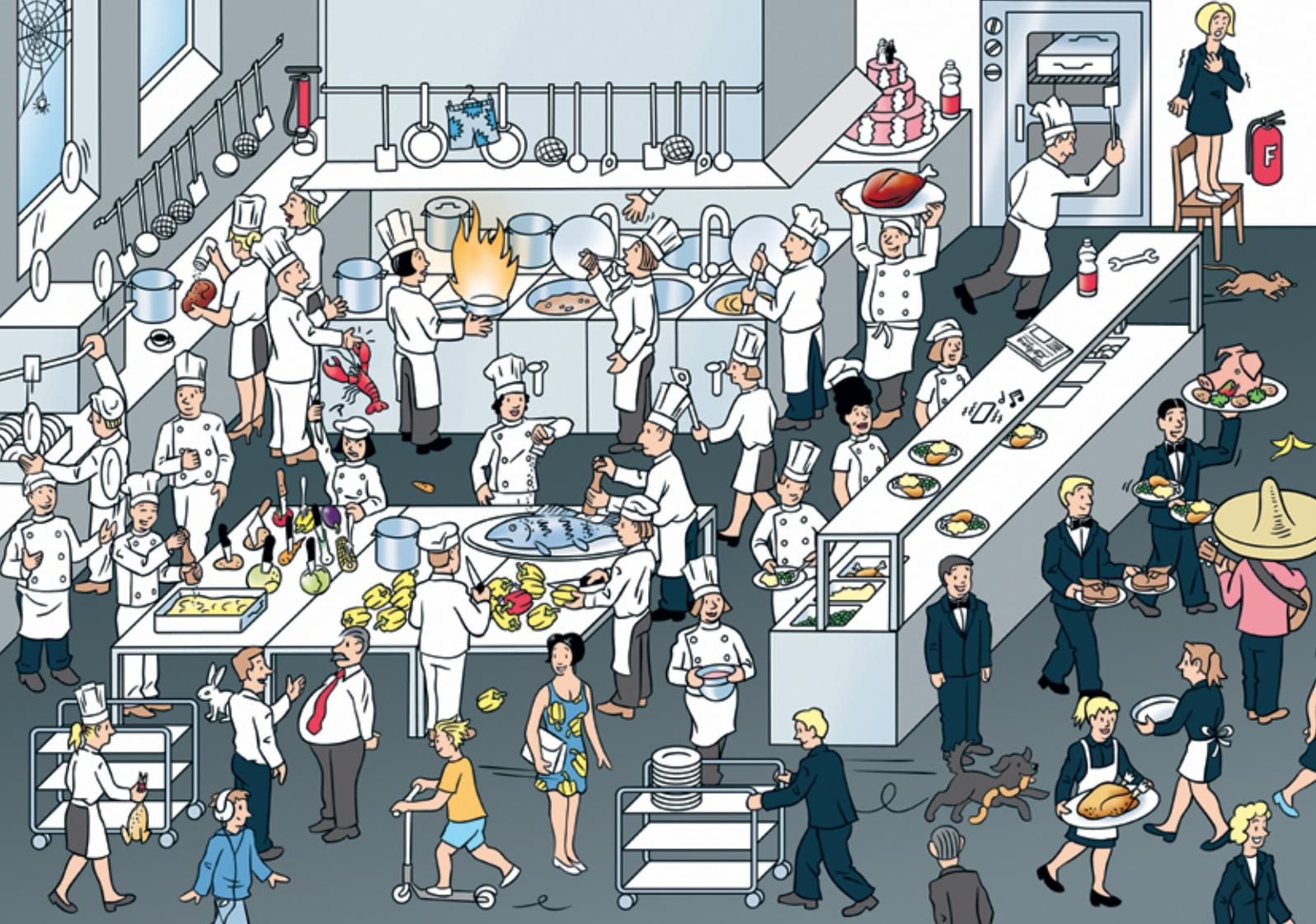
Soyez attentif aux premiers signes

La collaboratrice ou le collaborateur vous semble changé(e). Vous observez peut-être des étrangetés dans son comportement au travail. Si vous constatez des changements nets, cela signifie que l'évolution du problème est déjà avancée. L'autogestion du collaborateur est réduite. Il est donc important que vous preniez les premiers signes visibles au sérieux.

Voici comment procéder:

- Soyez attentif aux comportements inhabituels et agaçants. Les collaborateurs souffrant d'un problème psychique réagissent différemment. Certains manquent d'assurance et se tiennent en retrait, tandis que d'autres sont susceptibles et s'emportent facilement.

- Évaluez les performances professionnelles. La productivité a souvent tendance à baisser. Le collaborateur n'est pas concentré, peu fiable et travaille plus lentement. Il commet des erreurs inhabituelles.
- Inquiétez-vous de son comportement au sein de l'équipe. Des accords sont-ils négligés ou esquivés? Le collaborateur manque-t-il de flexibilité ou a-t-il un comportement inapproprié de manière répétée? Ses réactions sont-elles exagérées?



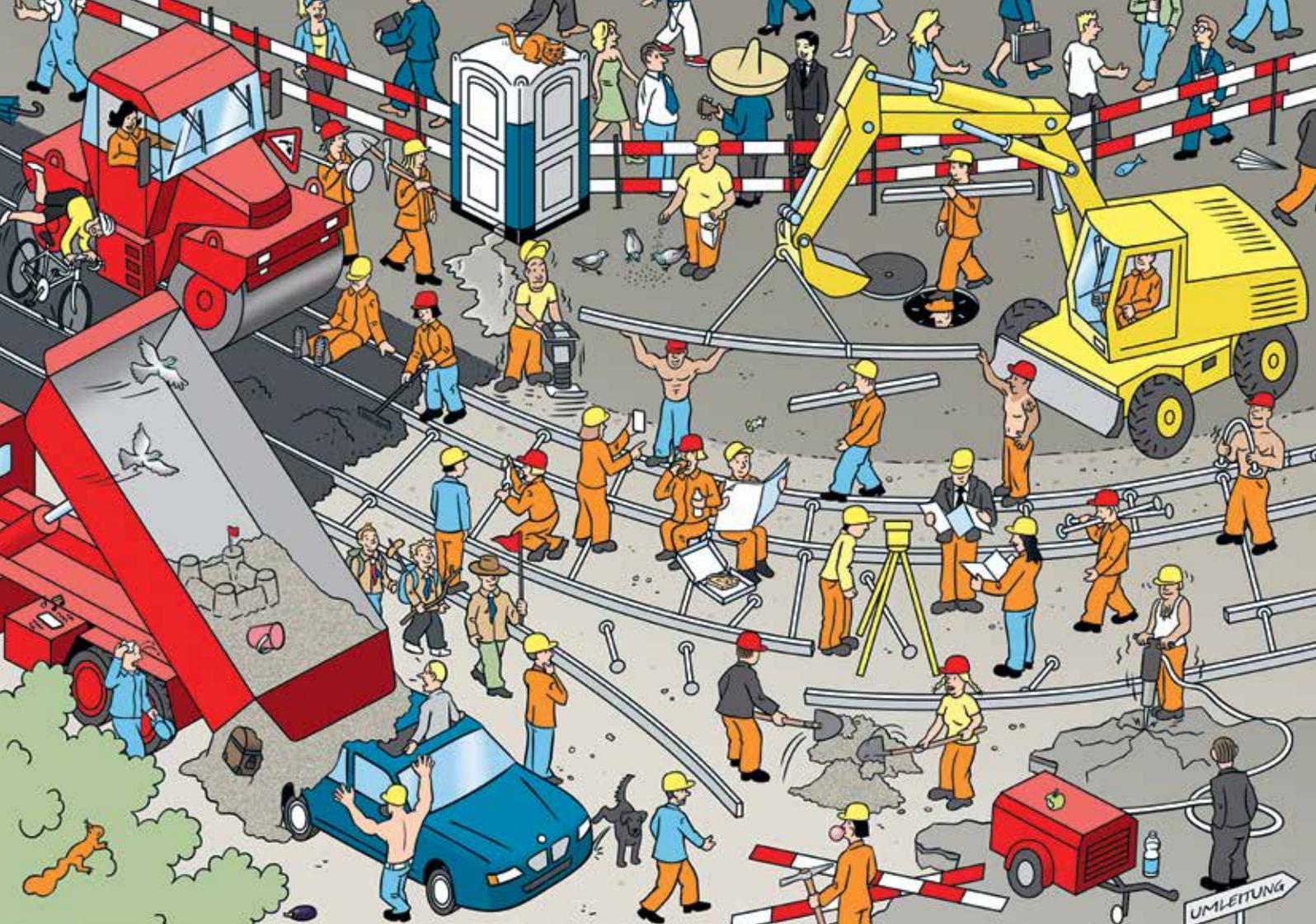
Définir

Notez vos observations

Votre expérience et votre intuition vous disent que votre inquiétude concernant la collaboratrice ou le collaborateur est justifiée. Pour vous, il est clair que cela ne peut plus durer. N'intervenez pas de manière prématurée. Consacrez du temps à cette situation pour en avoir une image globale. Consignez-la par écrit. Cela vous donnera de l'assurance pour réaliser les étapes suivantes.

Voici comment procéder:

- Formulez votre objectif de travail en tant que dirigeant. Qu'aimeriez-vous atteindre avec la collaboratrice, le collaborateur? Convient-il d'organiser un entretien d'assistance ou un entretien critique?
- Décidez quelles personnes (à quels postes) dans l'entreprise doivent connaître votre évaluation et de quel soutien vous avez besoin.
- Soyez concret. Notez vos observations. Où les performances et le comportement dévient-ils des attentes?
- Concentrez-vous sur un point. Définissez le plus gros problème en rapport avec le travail.



Dialoguer

Clarifiez la situation lors d'un entretien

Les entretiens où l'on confronte le collaborateur à un problème sont délicats à mener. En revanche, un entretien ouvert et constructif donne l'opportunité de stopper la spirale qui entraîne le collaborateur vers le bas sur son lieu de travail. Malgré cela, sa première réaction peut se traduire par de la résistance, de la colère ou des pleurs. Réservez-vous suffisamment de temps pour réaliser cet entretien et préparez-vous à l'aide d'un support écrit. Définissez l'objectif de l'entretien.

Voici comment procéder:

- Entamez la discussion de manière claire et bienveillante: «Je me fais du souci pour toi. Je vais te décrire mes observations et mes attentes. Le but de cet entretien est de définir ensemble comment nous allons nous remettre sur les rails.»

- Rapportez ce que vous avez observé exactement et demandez au collaborateur comment il ressent les choses. Discuter ouvertement et adopter un ton compréhensif permet d'instaurer le dialogue.
- Définissez les premières étapes concrètes: quels points devront avoir été améliorés d'ici le prochain entretien? Fixez le rendez-vous pour l'entretien suivant. L'objectif du premier entretien consiste surtout à ce que le collaborateur entende ce que vous avez observé.



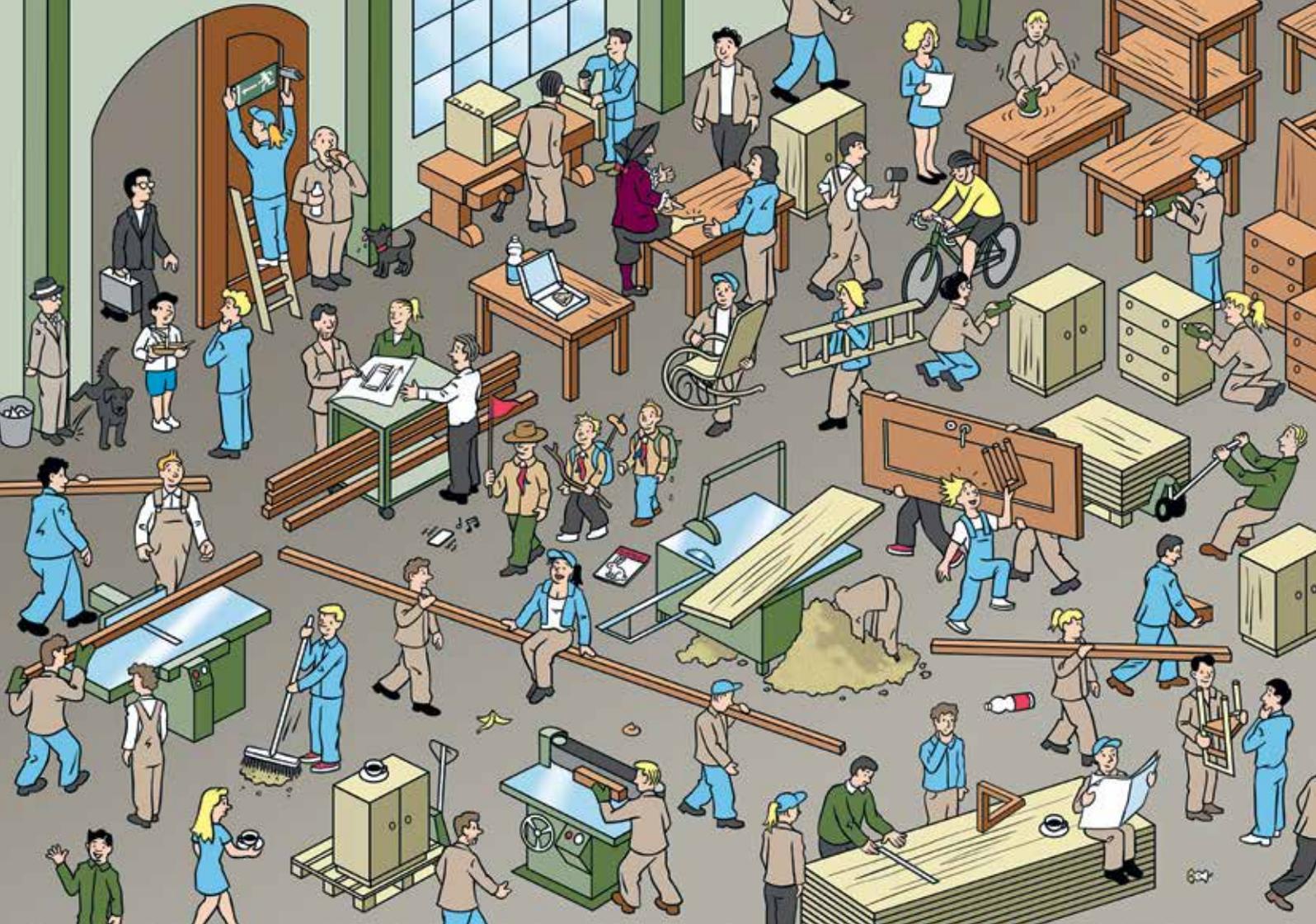
Diriger

Amenez le collaborateur à agir

Programmez le deuxième entretien peu de temps après le premier. Si votre collaborateur souffre de problèmes psychiques sérieux, il se peut qu'il ne soit pas en mesure de réaliser ce qui a été convenu. Il s'agit maintenant de procurer un sentiment de sécurité et de l'amener à agir concrètement.

Voici comment procéder:

- Faites écho au dernier entretien: «Nous avons décidé que nous allions nous revoir. Nous avons convenu de ce qui doit changer concrètement. Malheureusement, cela n'a pas fonctionné. Comment les choses se sont-elles passées pour toi depuis notre dernier entretien?»
- Faites preuve de compréhension et expliquez ensuite le point de vue de l'entreprise. Décrivez le comportement attendu.
- Pour obtenir un changement, l'intervention d'un spécialiste externe est nécessaire. Exigez de votre collaborateur qu'il se fasse aider, par exemple par un médecin, et expliquez-lui pourquoi.
- Il est important que le collaborateur explique au spécialiste comment il est considéré dans l'entreprise.
- Pour terminer, résumez les points convenus et fixez la date de votre prochaine rencontre.



Dynamiser

Donnez régulièrement un feed-back

Ne vous attendez pas à obtenir un changement du jour au lendemain, ni même en l'espace d'un mois. Maintenant, l'important est que vous ne lâchiez rien. Les collaborateurs souffrant de problèmes psychiques manquent souvent d'assurance. Ils ont besoin d'être accompagnés de près par leurs supérieurs. Rencontrez-les régulièrement pour leur donner un feed-back.

Voici comment procéder:

- Continuez à consigner vos observations par écrit. Donnez un feed-back au collaborateur sur son évolution. Dites-lui ce que vous remarquez de positif et intervenez lorsque les points convenus ne sont pas respectés.
- Approuvez et saluez les changements constructifs. Votre façon de diriger doit être claire, bienveillante et cohérente.

- Même lorsque les performances professionnelles et le comportement reviennent à la normale: restez attentif et observez-les régulièrement. Vous pourrez ainsi découvrir les évolutions problématiques suffisamment tôt et agir immédiatement.

Rester dynamique en tant que supérieur signifie aussi demander de l'aide lorsque cela est nécessaire – auprès des experts de votre entreprise ou des spécialistes de l'Office AI Canton de Berne.

Demander

Parfois, un D de plus
est nécessaire

Les maladies psychiques qui se manifestent sur le lieu de travail restent quelque chose de peu évident à gérer pour les supérieurs, même lorsqu'ils possèdent une longue expérience de dirigeant. Quand nous sommes confrontés à un cas concret, cela fait du bien de demander l'avis de spécialistes externes.

Nos spécialistes vous aident gratuitement, de manière simple. Nous vous conseillons par téléphone ou sur place, si vous le souhaitez.

Vous trouverez de plus amples informations sur les prestations de l'AI pour les employeurs et les assurés sur notre site Internet.

Contact pour les questions des employeurs

Ligne de conseils 058 219 74 74
readaptation@aibe.ch
www.aibe.ch/entreprises

Office AI Canton de Berne
Scheibenstrasse 70
Case postale
3001 Berne

